




KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI  
SEKRETARIAT JENDERAL

Nomor SOP	:	NOMOR 06 TAHUN 2022
Tanggal Pembuatan	:	12 JULI 2022
Tanggal Revisi	:	27 JUNI 2023
Tanggal Efektif	:	01 JULI 2023
Disahkan oleh	:	Kepala Biro Hubungan Masyarakat  Dra. Erlin Chaerlinatun M NIP. 19670724 198701 2 001
Nama SOP	:	SOP Layanan Pengaduan Masyarakat pada Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

#### Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
5. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa
6. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
7. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Peta Proses Bisnis Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi
8. Keputusan Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi

#### Keterkaitan SOP

#### Peringatan

Jika prosedur tidak dilakukan maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat berjalan dengan baik

#### Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan hubungan masyarakat
2. Memiliki kemampuan menangani pengelolaan pengaduan
3. Berlatar belakang Sarjana Komunikasi

#### Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer/ Printer / Scanner / ATK
2. Telepon
3. Website SIPEMANDU Desa, <https://sipemandu.kemendesa.go.id/>

#### Pencatatan dan Pendataan

Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti dan bahan referensi

**SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KEMENTERIAN DESA, PEMERINTAH DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSISI**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		Admin Pengaduan Kementerian	PIC UKR I	Masyarakat / Pengadu	Kepala Biro Hubungan Masyarakat	Pejabat Pimpinan Tinggi UKR I	Kelengkapan	Waktu	Output	KETERANGAN
1	Menerima pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal-kanal resmi Kementerian									Sipemandu Desa (Kanal-kanal pengaduan : call center, sms, Laport, PPD, Surat, Whatsapp, Twitter dan Facebook)
2	Memverifikasi dan memfilter aduan yang masuk, apakah aduan bisa dijawab: a. Jika Ya, maka akan menjawab aduan Masyarakat/Pengadu b. Jika Tidak, maka akan dilakukan pemertasaan lebih lanjut berdasarkan arahan dari Kepala Biro Hubungan Masyarakat						5 Hari	Hasil verifikasi aduan		
3	Mertakes aduan berkedat pengawasan: a. Jika Ya, maka akan berkoordinasi dengan PIC UKR I untuk melakukan pemertasaan lapangan b. Jika Tidak, maka mengubah PIC UKR I untuk memelihara aduan							Hasil pemertasaan Aduan Berkedat Pengawasan		
4	Melakukan pemertasaan lapangan terkait aduan masyarakat berkedat pengawasan, dan menyampaikan hasil pemertasaan kepada Admin Pengaduan Kementerian						60 Hari	Hasil Pemertasaan Lapangan		
5	Melalui pengaduan tidak berkedat pengawasan, selanjutnya menyampaikan hasil telaahan kepada Admin Pengaduan Kementerian						14 Hari	Hasil Telaah		
6	Menerima hasil telaahan atau hasil pemertasaan dari PIC UKR I, menyimpulkan jawaban terkait aduan dan menyampaikan jawaban serta meminta respon/tanggapan Masyarakat yang menyampaikan pengaduan terhadap jawaban yang telah diberikan kepada Masyarakat						3 Hari	Jawaban Aduan		
7	Menerima jawaban terkait aduan, dan menyampaikan respon/tanggapan terhadap jawaban yang diberikan						3 Hari	Respon/Tanggapan		
8	Menyusun berita penangan pengaduan masyarakat yang sudah ditangani dan menympai pada database Aplikasi Sipemandu Desa						2 Hari	1. Daftar Aduan 2. Jawaban Aduan 3. Respon/Tanggapan		
9	Menyusun laporan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan berita-berita penangan pengaduan masyarakat yang sudah ditangani, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat untuk diproses						2 Hari	1. Berita Penanganan Aduan 2. Database Aplikasi Sipemandu Desa		
10	Memeriksa laporan penanganan pengaduan masyarakat (Mitinggun, Bulanan, dan Tahunan): a. Jika Setuju, maka akan menandatangani laporan, dan menyampaikan kepada Pimpinan Pejabat Tinggi UKR I b. Jika Tidak, maka mengembalikan ke Admin Pengaduan Kementerian untuk diteliti						1 Hari	1. Berita Penanganan Aduan 2. Database Aplikasi Sipemandu Desa		
11	Menerima laporan penanganan pengaduan masyarakat (Mitinggun, Bulanan, dan Tahunan) sebagai bahan evaluasi perubahan pelayanan kepada Masyarakat						1 Hari	Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat		Laporan (Mitinggun, Bulanan, dan Tahunan)